



MSC CROCIERE LANCIA *MSC for Me*, AVVENIRISTICO PROGRAMMA DI INNOVAZIONE DIGITAL PER TUTTA LA FLOTTA

Il programma debutterà su MSC Meraviglia, futuristica nave di prossima generazione che entrerà in servizio tra meno di 90 giorni e che fa parte di un piano industriale di 9 miliardi di euro.

Ginevra, 8 marzo 2017 – Oggi, alla fiera ITB di Berlino, MSC Crociere - la più grande Compagnia di crociere a capitale privato al mondo - ha svelato *MSC for Me*, il suo avveniristico programma di innovazione digitale. Dopo aver lavorato nel corso degli ultimi tre anni con undici aziende leader al mondo nel campo del digital, della tecnologia e delle scienze comportamentali, tra cui Deloitte Digital, Hewlett Packard Enterprise e Samsung¹, MSC Crociere è ora in grado di mettere gli ospiti al centro di ogni fase dello sviluppo, della progettazione e della costruzione delle sue navi. La Compagnia prevede di applicare il programma digital a tutta la sua flotta, sia alle 11 navi di nuova generazione previste dal piano industriale decennale da 9 miliardi di euro – sia alle 12 navi già esistenti.

MSC for Me porterà infatti sul mare alcune delle più recenti trovate tecnologiche che vedono “il cliente al centro”, grazie a un programma progettato per soddisfare le esigenze degli ospiti anche per gli anni a venire. Il programma debutterà a bordo di MSC Meraviglia, la prima delle 11 unità in costruzione, che entrerà in servizio a giugno e che sarà dotata di 16.000 punti di connettività, 700 punti di accesso digitali, 358 schermi informativi e interattivi e 2.244 cabine dotate di tecnologia RFID/NFC. Il programma verrà poi implementato anche su *MSC Seaside*, che sarà battezzata a novembre di quest’anno.

Il team di MSC Crociere dedicato alla Business Innovation, supportando la visione dell’Executive Chairman Pierfrancesco Vago, ha supervisionato lo sviluppo integrato, la progettazione e la costruzione delle nuove navi. Il piano industriale della Compagnia prevede l’arrivo di tre nuove classi² di navi appartenenti a tre nuovi prototipi. MSC Crociere farà in modo che questa tecnologia all’avanguardia venga integrata in ogni fase di sviluppo di ciascun prototipo, dalla concezione alla costruzione, fino all’entrata in servizio di ogni singola nave.

L’Executive Chairman di MSC Cruises Pierfrancesco Vago ha dichiarato *“Sin dall’inizio l’innovazione è stata al centro dello sviluppo di MSC Crociere. Ogni volta che presentiamo al mercato una nuova classe di navi, sviluppiamo anche un nuovo prototipo: in questo modo possiamo anche rispondere alle nuove esigenze dei nostri ospiti. Questo approccio distintivo ci ha consentito di crescere dell’800% in dieci anni dal nostro ingresso nel mercato della crocieristica.”*

Vago ha inoltre aggiunto: *“Il nostro piano industriale ha una portata economica e temporale senza precedenti in questo settore. Ciò dimostra che non stiamo pianificando la costruzione di navi e di esperienze per i nostri clienti solo nel breve periodo, ma stiamo già pensando anche a coloro che saliranno a bordo nel 2030 e oltre. La tecnologia al servizio dell’esperienza degli ospiti sta avanzando a ritmi sostenuti ed è per questo che abbiamo già investito 20 milioni di euro soltanto per sviluppare, a bordo delle prossime due navi in arrivo, tecnologie e infrastrutture in grado di rispondere alle esigenze dei nostri ospiti anche per gli anni a venire.”*

L’avveniristico programma ha l’obiettivo di consentire agli ospiti di connettersi con la loro esperienza di vacanza ideale grazie a una tecnologia all’avanguardia appositamente progettata per soddisfare ogni loro esigenza, indipendentemente dall’uso che vorranno fare della tecnologia in viaggio.

Luca Pronzati, Chief Innovation Officer di MSC Cruises, ha affermato: *“Questo viaggio è iniziato tre anni fa e oggi mancano meno di 90 giorni per poter sperimentare una nuova esperienza di crociera. Assieme ad oltre undici dei principali esperti mondiali di digital, tecnologia e scienza*

¹ Tra gli altri partner anche Accenture, Kodak, Bell e Bosch

² Le classi Meraviglia, Seaside e World

comportamentale, tra cui Deloitte Digital, Hewlett Packard Enterprise e Samsung, porteremo a bordo delle nostre navi alcune delle loro più recenti soluzioni e tecnologie. Sarà proprio sulle nostre navi che queste tecnologie saranno rese disponibili per la prima volta in assoluto per il settore crocieristico. Si tratta di navi simili a smart-city, in più con la complessità di trovarsi sul mare, a dimostrazione dell'attenzione di MSC Crociere per l'innovazione di oggi e per gli anni a venire, con l'obiettivo di fare delle nostre navi una destinazione di vacanza in sé."

La necessità di una maggiore connettività e le esperienze dei clienti più digitali

Le esigenze del cliente hanno guidato gli investimenti di MSC Crociere nella creazione del programma *MSC for Me*, con l'obiettivo di proiettare l'esperienza in crociera direttamente nel futuro. Una ricerca condotta in collaborazione con Deloitte Digital ha evidenziato i seguenti risultati:

- La tecnologia deve consentire all'equipaggio di fornire agli ospiti un servizio ancora più accurato e deve valorizzare il contatto umano
- Con passeggeri di oltre 170 diverse nazionalità che viaggiano a bordo, comunicare in modo efficace con gli ospiti è una sfida complessa. Emerge la necessità di veicolare le informazioni più rilevanti in base al profilo del singolo ospite, i canali digitali devono facilitare l'effettiva ricezione delle informazioni
- Semplificare e ottimizzare la pianificazione (prima e durante) della crociera per aiutare gli ospiti a comprendere al meglio tutte le offerte disponibili, lasciando loro più tempo libero per godersi la vacanza
- Migliorare l'esperienza oltre 'la vita a bordo', integrando l'esperienza degli ospiti, prima e dopo la crociera, come parte di un percorso completo.

La ricerca ha anche dimostrato che più di un ospite su due (59%) cerca sempre di personalizzare la propria esperienza di vacanza sia prima che durante la crociera, mentre un ospite su sei (17%) afferma di farlo soltanto una volta a bordo. Inoltre, quasi due terzi dei clienti (73%) è interessato a vivere l'esperienza di una vacanza sul mare a bordo di una nave più connessa³. Dalla ricerca è emerso infine che due ospiti su tre (69%) desiderano utilizzare uno smartphone a bordo e più di uno su tre (36%) utilizza un tablet mentre si trova in navigazione.

In risposta alla crescente domanda di connettività in tempo reale, alcune delle caratteristiche innovative disponibili con *MSC for Me* sono:

- + **Navigation:** lo strumento 'digital way finder' fornirà agli ospiti consulenza, orientamento e informazioni su cosa accade a bordo. La tecnologia è simile a quella delle mappe intelligenti e permette agli ospiti di spostarsi su navi lunghe oltre 300 metri con una precisione di 5 metri oltre che localizzare i propri bimbi, a seconda delle necessità.
- + **Concierge:** permetterà agli ospiti di prenotare facilmente servizi a bordo, ristoranti, escursioni e molto altro ancora, in tempo reale, 24/7.
- + **Capture:** una tecnologia immersiva per visualizzare in anteprima le escursioni attraverso la realtà virtuale e una galleria di schermi per proiettare il diario di viaggio di ogni singolo ospite, da poter condividere in tempo reale.
- + **Organiser:** uno strumento di pianificazione per gli ospiti per effettuare il check-in con il proprio dispositivo mobile, prenotare escursioni, posti a sedere per spettacoli, oppure il miglior tavolo al ristorante prima di imbarcarsi o direttamente a bordo.
- + **TailorMade:** un consulente personale digitale in grado di fornire consigli di viaggio su misura in base alle preferenze degli ospiti. Il riconoscimento facciale intelligente⁴ consentirà al personale di bordo di prendersi cura degli ospiti in maniera altamente personalizzata. I bracciali interattivi connessi ai servizi della nave fornendo consigli e informazioni geolocalizzate attraverso 3.050 trasmettitori bluetooth.

Complessivamente, *MSC for Me* offrirà agli ospiti **oltre 130 funzioni smart** finalizzate a fornire un'esperienza di vacanza da sfruttare al meglio. Tra queste, un'app per aiutare gli ospiti a

³ La ricerca è stata effettuata online da Deloitte Digital. Un campione rappresentativo di clienti di MSC Crociere ha partecipato all'indagine nel 2016.

⁴ Questa tecnologia è stata disegnata in linea con le più recenti normative sulla privacy e consente anche di aumentare la sicurezza in mare.

personalizzare la propria vacanza in qualsiasi momento del loro viaggio, dalla prenotazione di escursioni e ristoranti prima dell'imbarco, alla prenotazione durante una pausa relax sul ponte piscine. Il tutto consentirà agli ospiti di migliorare l'esperienza di viaggio nel suo complesso, ma anche di guadagnare più tempo per godersi la propria vacanza.

MSC for Me sarà presente a bordo di tutte le nuove navi della Compagnia in costruzione, con ulteriori arricchimenti e perfezionamenti a mano a mano che ciascuna nave entrerà in servizio. Le sue caratteristiche principali saranno estese anche a tutte le 12 navi che compongono l'attuale flotta di MSC Crociere.

Nel 2016, MSC Crociere ha accolto a bordo delle proprie navi 1,8 milioni di ospiti provenienti da 170 Paesi ed entro il 2026 prevede di accoglierne più di 5 milioni l'anno.

Il 2017 segna per MSC Crociere - già leader di mercato in Europa, Sud America e Sud Africa - una pietra miliare grazie al battesimo di *MSC Meraviglia* in programma a Le Havre il 3 giugno e di *MSC Seaside* a Miami il 21 dicembre. Altre due navi, *MSC Seaview* e *MSC Bellissima* sono attualmente in costruzione ed entreranno in servizio rispettivamente a giugno del 2018 e a marzo del 2019.

MSC Crociere, compagnia del Gruppo MSC, è leader di mercato in Europa, Mediterraneo compreso, in Sud America e in Sud Africa. Naviga tutto l'anno nel Mediterraneo e nei Caraibi offrendo itinerari stagionali anche nel Nord Europa, Oceano Atlantico, Antille Francesi, Sud America, Sud Africa, Abu Dhabi, Dubai e Sir Bani Yas.

L'esperienza MSC Crociere trae ispirazione dal lato elegante del Mediterraneo per creare emozioni uniche e indimenticabili per i viaggiatori, attraverso la scoperta di culture, bellezze e sapori di tutto il mondo. La sua flotta si compone di 12 moderne navi: *MSC Preziosa*, *MSC Divina*, *MSC Splendida*, *MSC Fantasia*, *MSC Magnifica*, *MSC Poesia*, *MSC Orchestra*, *MSC Musica*, *MSC Sinfonia*, *MSC Armonia*, *MSC Opera* e *MSC Lirica*.

Nel 2014 MSC Crociere ha avviato un nuovo piano industriale per sostenere la seconda fase della sua crescita attraverso l'ordine di due navi di generazione Meraviglia e altre due di generazione Seaside (più un'opzione di una terza unità) e a febbraio del 2016 ha confermato l'opzione esistente per la costruzione di altre due navi Meraviglia Plus con una capacità passeggeri ancora maggiore. Nell'aprile 2016 è stata annunciata la firma di una lettera d'intenti per la costruzione di quattro ulteriori navi dotate delle più evolute tecnologie e di propulsori alimentati a GNL. Il valore complessivo del nuovo piano industriale sale quindi a 9 miliardi di euro e di conseguenza, tra il 2017 e il 2026, entreranno in servizio 11 nuove navi di ultima generazione. La Compagnia è il primo brand crocieristico globale ad aver sviluppato un piano di investimenti di tali dimensioni che copre un orizzonte temporale di oltre dieci anni, a partire dal 2014 fino al 2026.

MSC Crociere sente una profonda responsabilità verso l'ambiente in cui opera ed è stata la prima compagnia a ricevere il riconoscimento "7 Golden Pearls" da Bureau Veritas per il suo alto livello di gestione e tutela ambientale. Nel 2009 MSC Crociere ha iniziato una duratura partnership con UNICEF, per sostenere diversi programmi di aiuto rivolti ai bambini di tutto il mondo. Fino ad oggi MSC Crociere ha raccolto più di 5 milioni di euro grazie a donazioni volontarie degli ospiti a bordo.

MSC CROCIERE

Ufficio stampa

Tel. 081/7942602 – 603 - 262

publicrelations@msccrociere.it

www.msccrociere.it